*Приложение № 1*



**АССОЦИАЦИЯ СИБИРСКИХ И ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫХ ГОРОДОВ**

ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

**курса повышения квалификации по образовательной программе**

**«Современные подходы к организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления»**

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Содержание |
|  | **Законодательство об обращениях граждан** |
| 1.1. | Система законодательства об обращениях граждан в РФ |
| 1.2. | Нормы Конституции РФ об обращениях граждан |
| 1.3. | Международные акты о праве граждан на обращение |
| 1.4. | Федеральные и региональные законы об обращениях граждан |
| 1.5. | Подзаконные акты об обращениях граждан, в том числе особенности муниципальных актов |
| **2.** | **Разновидности обращений граждан** |
| 2.1. | Система обращений граждан в зависимости от заявителя |
| 2.2. | Система обращений граждан в зависимости от способа волеизъявления |
| 2.3. | Система обращений граждан в зависимости от цели волеизъявления |
| 2.4. | Обращения в зависимости от статуса адресата |
| 2.5. | Иные нормативно-предусмотренные виды обращений |
| **3.** | **Устные обращения и личный прием граждан** |
| 3.1. | Понятие, регулирование и виды устных обращений |
| 3.2. | Личный прием граждан (понятие и особенности) |
| 3.3. | Организация личного приема граждан |
| 3.4. | Психологические особенности организации личного приема |
| **4.** | **Правила рассмотрения письменных обращений в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»** |
| 4.1. | Получение письменного обращения |
| 4.2. | Общие вопросы рассмотрения обращений |
| 4.3. | Сроки при рассмотрении обращений и правила их течения |
| 4.4. | Хронология рассмотрения отдельных разновидностей обращений (возможно разбить на действия в течении первых дней (5-7 дней) и на действия с обращениями в течении стандартного срока (30 дней) |
| 4.5. | Отказ в рассмотрении обращения |
| 4.6. | Требования к ответу на обращение |
| **5.** | **Правила рассмотрения досудебных жалоб в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** |
| 5.1. | Особенности досудебных жалоб в сравнении с традиционными (нормативное регулирование, форма жалобы, порядок и сроки рассмотрения) |
| 5.2. | Веб-портал досудебного обжалования |
| **6.** | **Правила рассмотрения запросов информации в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»** |
| 6.1. | Особенности досудебных жалоб в сравнении с традиционными (нормативное регулирование, форма жалобы, порядок и сроки рассмотрения) |
| 6.2. | Платность предоставления информации |
| **7.** | **Работа с электронными обращениями** |
| **8.** | **Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан** |
| 8.1. | Ответственность служащих |
| 8.2. | Ответственность недобросовестных заявителей |
| **9.** | **Итоговая аттестация** |